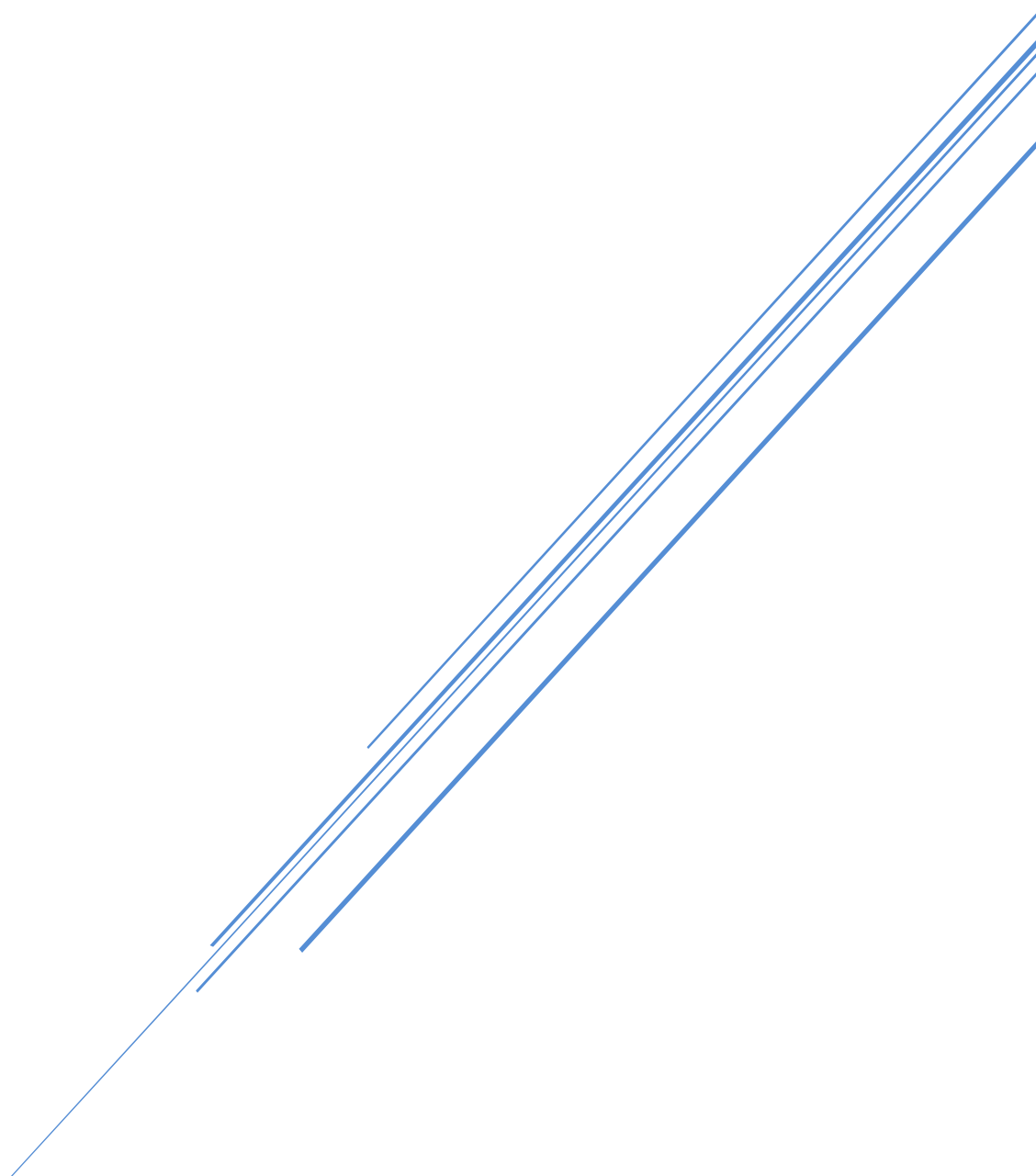


# **RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2021**

**-Rilevazione grado di soddisfazione degli Ospiti-**



**Fondazione Vigoni della Somaglia - Onlus**

## **INDICE**

<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
<b>L'intervista</b>	<b>2</b>
<b>Il campione della rilevazione</b>	<b>2</b>
<b>Analisi dei dati</b>	<b>3</b>
<b>Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici</b>	<b>4</b>
<b>Soddisfazione ambientale</b>	<b>4</b>
<b>Rapporto con il personale di cura</b>	<b>5</b>
<b>Attività</b>	<b>5</b>
<b>Privacy e autodeterminazione</b>	<b>6</b>
<b>Coesione sociale-senso di appartenenza</b>	<b>6</b>
<b>Autorealizzazione-spiritualità</b>	<b>7</b>

## **Introduzione**

La «Customer Satisfaction» rappresenta uno degli elementi portanti della qualità percepita e della qualità complessiva dei servizi offerti da un ente. In quest'ottica si inserisce la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti della nostra RSA relativamente alla qualità dei servizi e delle cure offerte da questa Struttura.

In accordo con la Direzione Amministrativa, anche per l'anno 2021 si è proceduto alla somministrazione dell'intervista standardizzata Quality\_VIA (per maggiori dettagli riferimento «Valutare la qualità della vita nelle residenze per anziani - guida all'uso dell'intervista standardizzata Quality\_VIA» di Alessandra Cantarella, Erika Borella, Rossana De Beni, 2019), e presentata ad un gruppo circoscritto di Ospiti della Struttura nel mese di ottobre 2021.

Anche per l'anno 2021, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 scoppiata a febbraio 2020 e tuttora in corso, e delle relative misure di contenimento del contagio, tra cui la chiusura delle RSA agli esterni, familiari compresi, si sottolinea come le risposte degli Ospiti ad alcune domande abbiano risentito della delicata situazione sanitaria attualmente in essere.

## **L'intervista**

L'intervista Quality\_VIA contiene 34 domande riguardanti i bisogni dell'individuo, da quelli primari a quelli più elevati, secondo anche quanto delineato nella piramide di Maslow (1962). Attraverso l'intervista sono quindi esplorate sette dimensioni della Quality of Life mediante un numero variabile di item, quali:

1. soddisfazione dei bisogni primari e bontà delle cure fornite;
2. soddisfazione per gli aspetti ambientali;
3. soddisfazione per il rapporto instaurato con il personale di cura;
4. soddisfazione per il grado di stimolazione-partecipazione;
5. privacy e autodeterminazione;
6. coesione sociale-senso di appartenenza;
7. autorealizzazione e spiritualità.

Tutte le domande prevedono una risposta lungo una scala a quattro livelli, dove:

- per niente=1;
- poco=2;
- abbastanza=3;
- molto=4.

Ogni domanda ha per oggetto aspetti che si ritengono modificabili e che presuppongono la possibilità di interventi mirati da parte dell'ente.

## **Il campione della rilevazione**

L'intervista «Qualità di vita negli anziani nelle istituzioni» (Quality\_VIA) rappresenta il primo strumento di valutazione della qualità di vita nel contesto istituzionale validato in Italia e rivolto ad anziani sia con invecchiamento cognitivo sano sia con demenza (anche di grado moderato).

L'intervista è stata presentata ad un gruppo circoscritto di Ospiti residenti presso la nostra Struttura, tenendo conto delle condizioni psico-fisiche di ciascuno. Valutando la condizione clinica complessiva di ogni Ospite, l'operatore di riferimento incaricato di somministrare l'intervista (psicologa) ha potuto presentarla a 30 residenti.

In un colloquio preliminare ed individuale con l'Ospite si è presentato lo strumento, descrivendolo nella sua forma e nei suoi contenuti, evidenziando le modalità di risposta alle domande presenti. Ogni intervista è stata completata dall'Ospite assieme alla presenza dell'operatore di riferimento (psicologa), al fine di favorire la comprensione delle domande anche attraverso diversi esempi di supporto, alcuni dei quali presenti nella stessa intervista.

### **Analisi dei dati**

Per ogni domanda è stato calcolato il punteggio medio attribuito a ciascun item presentato, rispetto anche alle modalità di risposta previste, e confrontato con la media di riferimento ( $M=2,5$ ).

Le risposte ai questionari hanno messo in luce quanto segue.

**1. Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici**

Gli item relativi a quest'area si riferiscono al poter dormire tranquillamente, godere di una buona qualità del cibo, ed all'assenza di dolore durante le cure fornite.

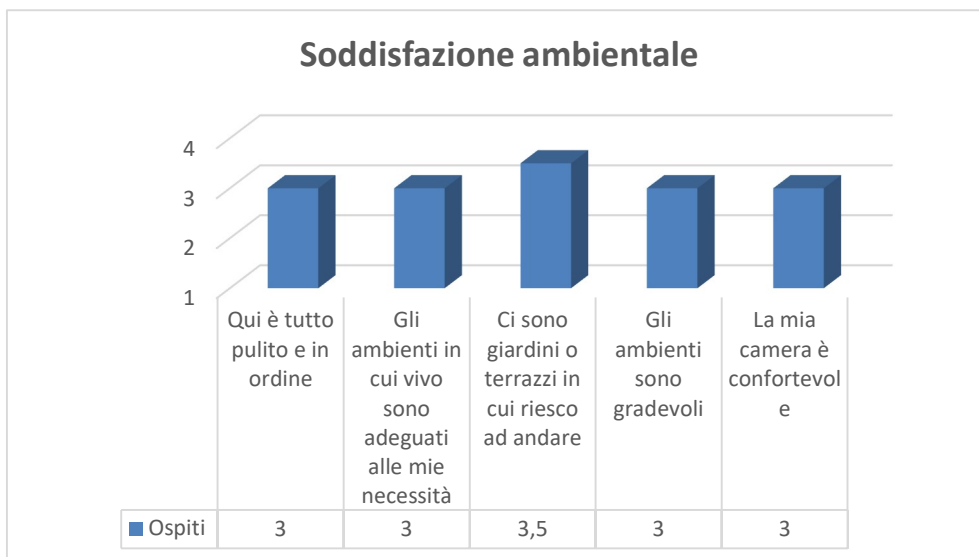
Gli Ospiti assegnano alle aree indagate punteggi medi in linea con i valori normativi di riferimento. L'item a cui la maggior parte degli Ospiti ha attribuito un punteggio al di sopra della media, giudicandolo soddisfacente (M=3) riguarda l'attenzione del personale socio-sanitario a non fare male durante le cure.



**2. Soddisfazione ambientale**

Gli item relativi a quest'area si riferiscono al bisogno di sicurezza, al confort ed alla pulizia ed estetica dell'ambiente, così come alla possibilità di godere di spazi verdi.

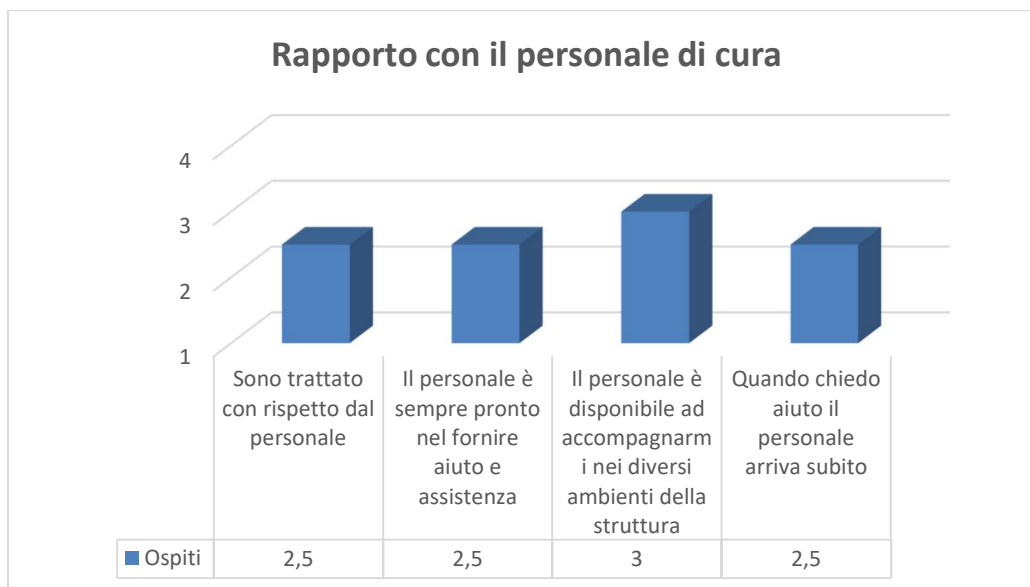
Gli Ospiti assegnano alle aree indagate punteggi medi complessivamente superiori ai valori normativi di riferimento, apprezzando e giudicando più che soddisfacente sia la presenza di giardini esterni e terrazzi sia il confort della propria camera: una camera comoda, arredata bene, adeguata alle proprie necessità personali (M=3).



### 3. Rapporto con il personale di cura

Gli item relativi a quest'area si riferiscono al senso di protezione, dignità e rispetto percepito dall'Ospite, oltre alla prontezza del personale nel rispondere ai bisogni dell'anziano.

Gli Ospiti assegnano alle aree indagate punteggi medi complessivamente in linea ai valori normativi di riferimento.



### 4. Attività

Gli item relativi a quest'area si riferiscono alla qualità delle attività proposte dalla Struttura ed alla possibilità per l'Ospite di mantenere vivi i propri interessi.

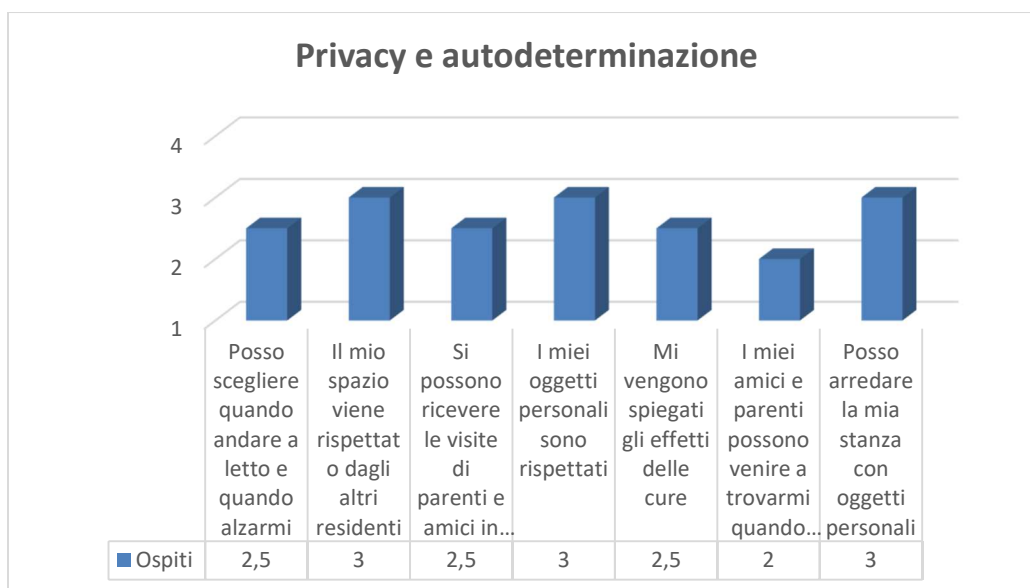
Gli Ospiti assegnano alle aree indagate punteggi medi complessivamente in linea o di poco superiori ai valori normativi di riferimento, giudicando tuttavia la possibilità di poter continuare a svolgere alcune delle attività che avvenivano nel proprio contesto domestico come non sempre soddisfacente (M=2). Si evidenzia come le risposte degli Ospiti ad alcuni item risentano della condizione di emergenza sanitaria da Covid-19 attualmente in corso e delle misure di contenimento del contagio che hanno portato ad una significativa riduzione delle attività sociali organizzate dalla Struttura.



## 5. Privacy e autodeterminazione

Gli item relativi a quest'area si riferiscono alla possibilità di garantire riservatezza e rispetto dell'Ospite, dei suoi spazi ed oggetti personali, alla possibilità che la persona anziana scelga alcuni aspetti che riguardano la routine giornaliera, così come la possibilità di un'adeguata e comprensibile informazione rispetto alle cure previste e che riceve.

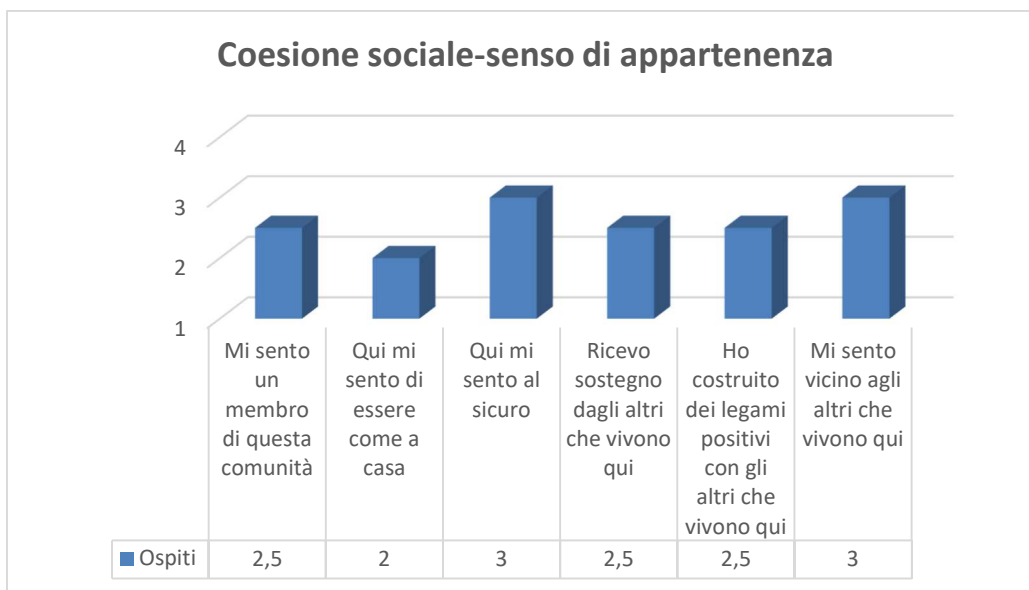
Gli Ospiti assegnano punteggi in linea di massima soddisfacenti a ciascun item di questa dimensione, fatta eccezione per l'item relativo alla possibilità di poter scegliere quando andare a letto e quando alzarmi, soprattutto di pomeriggio (M=2,5), anche se in molti casi le attività di messa a letto e di alzata dipendono dalle condizioni psico-fisiche dell'Ospite in quel particolare frangente. Per gli Ospiti è stato molto difficile valutare l'item relativo alle visite di amici e parenti in Struttura, in quanto a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 tuttora in corso, le RSA sono ancora chiuse agli esterni, familiari compresi. Nel corso dell'anno 2021, seguendo le disposizioni ministeriali e regionali la Struttura ha potuto programmare visite protette tra Ospiti ed i propri cari.



## 6. Coesione sociale-senso di appartenenza

Gli item relativi a quest'area si riferiscono al grado in cui è coesa la comunità, al grado di solidarietà e vicinanza percepita con gli altri residenti.

Gli Ospiti giudicano abbastanza soddisfacente la sicurezza percepita e la possibilità di essere ascoltato e sostenuto, creando un clima e legami di vicinanza con altre persone anziane che vivono la stessa condizione.



#### 7. Autorealizzazione-spiritualità

Gli item relativi a quest'area si riferiscono alla percezione di avere uno scopo di vita, alla trascendenza, alla possibilità di esprimere la propria religiosità.

Nel complesso, i punteggi medi ottenuti agli item di questa dimensione si collocano al di sotto dell'atteso, in quanto la persona anziana fatica a trovare un senso ed un significato nelle condizioni di vita che svolge, non accettando sempre la malattia, non percependosi più utile a causa anche di limitazioni fisiche e mentali (M=2). Non sempre l'Ospite vive il ricovero in Struttura in maniera serena (M=2), specialmente se rapportato alla situazione di emergenza sanitaria contingente.

